Commission
des transports
du Québec

Rapport annuel de gestion

Québec

Table des matières

Mot du président	3
La présentation de la Commission	6
Notre mission	6
Notre vision	6
Nos valeurs	7
Les membres de la Commission	8
L'organigramme	9
Les ressources	10
Les ressources humaines	10
Les ressources financières	12
Les ressources informationnelles	13
Les activités	15
Les divers secteurs de transport	15
Les activités de régulation	21
La concertation avec les partenaires	23
Les services à la clientèle	24
Les mesures de la satisfaction de la clientèle	24
Les services offerts	24
Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens	25
Les résultats du plan stratégique	31
La répartition des dépenses et des effectifs par secteur d'activité et orientation stratégique	43
Les résultats du plan d'action de développement durable	44
L'application des politiques gouvernementales	49
La déclaration de fiabilité des données	52

ANNEXE I	– Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission	53
ANNEXE II	– Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec	54

Dans ce document, la forme masculine est employée. Ce choix vise à alléger le texte et ne reflète aucune intention discriminatoire.

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Président,

Permettez-moi de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2009-2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Transports,

Sam Hamad
Québec, septembre 2010

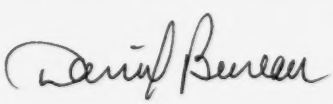
Madame Julie Boulet
Ministre des Transports
Ministre responsable de la région de la Mauricie

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année 2009-2010.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau
Québec, juin 2010

Mot du président

CONTEXTE

La Commission a élaboré un nouveau plan stratégique qui fait état de ses principaux objectifs jusqu'en 2013. Ce plan s'inscrit en continuité avec nos orientations antérieures et constituera dorénavant notre référence en vue de relever avec succès les défis à venir.

Le gouvernement a par ailleurs accordé une grande priorité au transport de personnes, alors que s'est poursuivie la mise en œuvre de la Politique québécoise du transport collectif, qui vise à augmenter l'achalandage de ce mode de transport. La Commission contribue à l'amélioration du transport collectif et au développement durable par ses interventions dans le domaine du transport par autobus. Il en est de même dans le domaine du transport par taxi, où son rôle a été élargi de façon importante pendant la dernière année.

Le ministère des Transports a aussi rendu publique une politique propre au transport routier des marchandises, reconnaissant l'importance de ce secteur en tant que levier économique et stratégique pour le Québec, dans le contexte nord-américain. La Commission est appelée à participer à la mise en œuvre de cette politique, dont les objectifs sont notamment de contribuer au maintien de la compétitivité de l'industrie québécoise du transport routier des marchandises sur le marché nord-américain et de continuer à améliorer la sécurité routière.

Finalement, l'évolution favorable du bilan routier observée depuis 2007 s'est poursuivie. Il s'agit là d'un élément très important pour la Commission, car la sécurité routière est au cœur de notre mission.

BILAN DES ACTIVITÉS

En matière de sécurité routière, la Commission a continué de mener ses interventions auprès des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds à risque. Elle leur a imposé au besoin des mesures correctives afin de les amener à modifier leur comportement. Elle a retiré à certains propriétaires ou exploitants le droit de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd et a ordonné à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire à certains conducteurs la conduite d'un tel véhicule, après avoir constaté qu'aucune mesure ne permettait de corriger leur comportement à risque. Elle a par ailleurs effectué un bilan de son programme d'audits de sécurité des sociétés de transport en commun et elle s'est préparée à faire face à l'augmentation importante de sa clientèle qui découlera de la mise en place imminente d'une nouvelle définition de « véhicule lourd ».

La Commission a donné suite aux changements importants apportés, en 2009, à la Loi concernant les services de transport par taxi. C'est ainsi qu'elle a conçu et mis en œuvre un nouveau mécanisme afin d'ajuster, au besoin, le nombre maximal de permis dans une agglomération. Conformément au nouveau pouvoir que lui a attribué la Loi, elle délivre dorénavant des permis tout en s'assurant que des services de transport sont disponibles afin de satisfaire les besoins des personnes handicapées. Elle a en outre mené une étude sur la demande de services dans l'industrie, en vue d'actualiser certains des paramètres qu'elle utilise lorsqu'elle est appelée à réviser la tarification des services de transport par taxi.

Dans le domaine du transport par autobus, après avoir complété la codification des permis de transport nolisé et par abonnement, elle a réalisé la codification des permis de transport interurbain, ce qui a facilité la diffusion sur Internet de l'information relative aux services de transport par autobus offerts à la population.

La Commission intervient dans des secteurs de transport très diversifiés, afin de répondre aux besoins et attentes des transporteurs et du public. Comme elle attache énormément d'importance à la qualité de ses services, elle a poursuivi ses efforts pour accroître son efficacité. C'est ainsi qu'elle a amorcé l'élimination des dossiers papier au profit de dossiers électroniques, qu'elle a commencé à implanter la signature électronique des décisions en vue d'accélérer le traitement des demandes et qu'elle a continué à favoriser la tenue d'audiences en visioconférence.

La Commission informe sa clientèle et le public de ses objectifs et fait un suivi constant des résultats qu'elle atteint. La Déclaration de services aux citoyens, qui permet à la clientèle de connaître en tout temps le niveau de service auquel elle est en droit de s'attendre, a ainsi fait l'objet d'une révision. Parmi les résultats atteints, signalons le niveau de satisfaction de la clientèle quant à nos services électroniques, qui se situe à 97 % selon un sondage réalisé à l'hiver 2010.

Pour mieux comprendre les besoins de sa clientèle et l'évolution de l'environnement de l'industrie du transport, la Commission a continué à s'engager activement dans la concertation. Elle a ainsi contribué aux réflexions de divers comités voués à l'amélioration de la sécurité routière, telles la Table québécoise de la sécurité routière et la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds. Elle a aussi collaboré aux travaux de comités visant l'augmentation de la qualité et de la disponibilité des services de transport de personnes, telles la Table permanente sur le transport collectif en milieu rural et la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi.

Finalement, la Commission a mené à bien les premières actions prévues à son plan de développement durable, contribuant ainsi à la réalisation de la stratégie gouvernementale.

PERSPECTIVES

La Commission amorcera la mise en œuvre progressive de son nouveau plan stratégique. Elle sera ainsi appelée à encadrer un plus grand nombre de propriétaires ou d'exploitants de véhicules lourds à la suite du changement qui sera apporté à la définition de « véhicule lourd » pour l'harmoniser avec celle qui est utilisée dans les autres provinces canadiennes. Elle élargira ses interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds, alors que la Société de l'assurance automobile du Québec a annoncé sa nouvelle politique d'évaluation du comportement de cette clientèle. La Commission implantera en outre, en concertation avec ses partenaires, un mécanisme ajusté visant à évaluer le comportement des sociétés de transport en commun.

Dans le domaine du transport par taxi, la Commission concevra les mécanismes requis pour assurer l'application de ses nouvelles compétences relatives aux règles d'éthique et de comportement des intermédiaires en services de transport par taxi, en fonction des modifications réglementaires à venir. Elle poursuivra l'analyse des propositions de modifications au nombre maximal de permis qui lui ont été soumises et elle révisera les tarifs de transport par taxi, dans le contexte où le gouvernement a annoncé son intention d'apporter des ajustements à la taxe de vente du Québec. Dans le domaine du transport par autobus, elle complétera l'actualisation des permis, en vue de soutenir la diffusion de l'information relative aux services disponibles et de stimuler l'utilisation de ces services.

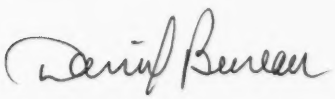
Finalement, dans un souci d'améliorer ses services à la clientèle et de soutenir les membres de son personnel, dont le nombre ira en diminuant, la Commission poursuivra ses efforts pour améliorer sa prestation électronique de services et en accroître l'utilisation, ainsi que pour alléger les formalités imposées aux transporteurs.

CONCLUSION

La Commission a relevé de nombreux défis pendant la dernière année, en assumant de nouvelles responsabilités et en améliorant constamment ses façons de faire. Les résultats atteints sont significatifs, car ils ont été obtenus dans un contexte de diminution continue du niveau d'effectifs, alors que le personnel doit continuer à rendre des services de qualité. La compétence de tous les membres du personnel et leur contribution à ces résultats doivent être soulignées.

La présente année amènera plusieurs nouveaux enjeux pour la Commission, dans le contexte de l'élargissement de ses responsabilités. Elle mettra tout en œuvre pour continuer à satisfaire les attentes de sa clientèle, du public et de ses partenaires en matière de sécurité, de qualité et de disponibilité des services de transport.

En terminant, je tiens à remercier chaleureusement madame Lise Lambert, présidente jusqu'à mon arrivée en janvier 2010, dont la contribution a été déterminante dans l'évolution récente de la Commission.



Daniel Bureau
Président

La présentation de la Commission

NOTRE MISSION

La mission de la Commission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation spécialisé dans le domaine du transport dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises. Ses actions sont de deux ordres : elle rend des décisions et effectue des interventions de nature administrative.

Les décisions sont rendues par onze membres nommés par le gouvernement. Ces derniers agissent avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique. En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, les membres rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur présente des déficiences ou s'il a mis en danger ou en péril la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce réseau. Ils peuvent modifier la cote de sécurité d'un propriétaire ou d'un exploitant, imposer des conditions visant à modifier son comportement et même interdire la mise en circulation ou l'exploitation de véhicules lourds. Ils ont également compétence pour évaluer le comportement des conducteurs de véhicules lourds et leur imposer des conditions ainsi que pour ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec de leur interdire la conduite d'un véhicule lourd, lorsque cela est nécessaire.

En ce qui concerne la régulation économique, les membres ont pour rôle d'évaluer les demandes de permis dans les secteurs du transport par autobus, par taxi, maritime et du courtage en services de camionnage en vrac. Ils rendent leurs décisions après avoir déterminé si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis. Les membres peuvent suspendre un permis ou le révoquer, notamment lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions exigées par la loi.

La Commission fixe en outre les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec et s'assure de l'ajustement des taximètres. Elle délimite le territoire des agglomérations de taxi et détermine le nombre maximal de permis pouvant y être délivrés. Enfin, dans le secteur du transport ferroviaire, elle évalue les demandes de certificat d'aptitude.

Le processus décisionnel de la Commission est soutenu par plus de cent trente personnes qui fournissent divers services à sa clientèle et effectuent des interventions administratives auprès de celle-ci. La Commission tient notamment à jour le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, le Registre du camionnage en vrac et la liste des intermédiaires en services de transport.

NOTRE VISION

La Commission, une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

NOS VALEURS

Afin d'accomplir notre mission dans le respect des principes de la justice administrative et en conformité avec les attentes du public, du secteur du transport et du gouvernement, nous privilégions les valeurs suivantes :

- le respect de notre clientèle, en lui offrant des services de qualité répondant à ses besoins;
- l'impartialité et l'indépendance, qui permettent de garantir un traitement équitable;
- la transparence dans notre processus décisionnel;
- la cohérence et la clarté des décisions, pour permettre à la clientèle d'exercer ses activités de transport de façon prévisible;
- la rigueur, afin de renforcer la cohésion de nos actions et de promouvoir l'adhésion du personnel et de tous nos interlocuteurs à nos objectifs;
- l'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique ainsi que le dialogue constant avec les intervenants, dans le but d'être toujours à l'écoute de leurs besoins et intérêts, tout en suscitant chez ces derniers un engagement dans la même direction.

Les membres de la Commission

Anne-Lucie Brassard

Gilles Tremblay

Christian Jobin

Jean Giroux, *vice-président*

Gilles Savard

Pierre Gimaïel, *vice-président*

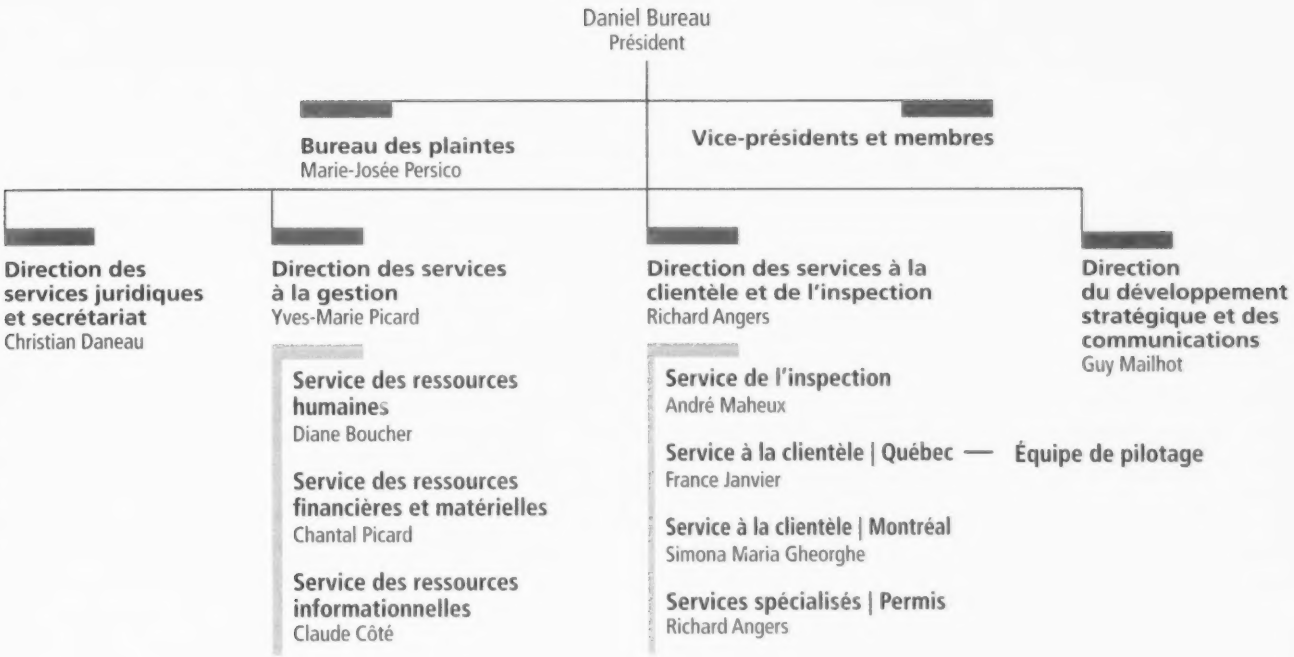
Daniel Bureau, président

Jean-Yves Reid

Marc Delâge

Daniel Lapointe

L'organigramme



Les ressources

LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

L'effectif	
Les catégories	**Au 31 mars 2010**
Membres de la Commission	11
Cadres	7
Cadre juridique	1
Professionnels	35
Personnel de bureau et techniciens	88
Total*	**142**

* Effectif en nombre de personnes comprenant les employés réguliers et occasionnels.

L'embauche totale au cours de la période 2009-2010	
	Nombre total de personnes embauchées
Réguliers	2
Occasionnels	16
Étudiants	13
Stagiaires	0

Par ailleurs, la Commission a consommé, au cours de l'exercice 2009-2010, un total de 134,2 ETC (équivalent temps complet).

La planification de la main-d'œuvre

Le tableau de bord de la main-d'œuvre constitue l'outil de référence permettant à la Commission de suivre constamment l'évolution de son effectif. Il est mis à jour à chaque mouvement de personnel et, annuellement, une analyse de besoin est réalisée auprès des gestionnaires. Ces façons de faire permettent notamment de déterminer les stratégies de réduction de la main-d'œuvre, de prévoir les départs à la retraite et de planifier la relève.

En ce qui concerne la planification de la relève, c'est dans un contexte où les départs à la retraite s'intensifient chaque année que la Commission a choisi de diminuer sa vulnérabilité par rapport aux emplois qui deviendront vacants. Elle procède ainsi à une analyse rigoureuse de la situation des emplois et détermine les moyens pour apporter des solutions aux situations considérées comme critiques.

La réduction de la taille de l'État

Par sa planification et sa gestion rigoureuses des ressources humaines, la Commission contribue aux efforts de réduction de la taille de l'État. En effet, sa consommation en ETC (équivalent temps complet) a diminué de 15,4 % entre le 31 mars 2004 et le 31 mars 2010.

La formation du personnel

En 2009-2010, la Commission a investi l'équivalent de 2 % de sa masse salariale dans la formation de son personnel. Les employés de la Commission ont participé à près de trois jours de formation chacun, dans divers domaines, pour accroître leurs compétences techniques ou développer des habiletés professionnelles ou administratives.

L'éthique

L'éthique dans les services donnés à la population constitue une préoccupation constante pour la Commission. Ainsi, de l'information touchant différents volets de l'éthique a été diffusée dans l'intranet pour sensibiliser régulièrement le personnel à cette question. En outre, deux sessions de formation ont été organisées à l'intention des nouveaux employés.

Par ailleurs, la Commission s'est dotée, depuis plusieurs années, d'un code d'éthique et de règles de déontologie à l'intention de ses membres. Le texte intégral de ce code est reproduit à l'annexe II. Aucune plainte relative à ce sujet n'a été reçue au cours de l'exercice 2009-2010.

La mobilisation du personnel

La démarche entreprise en matière de mobilisation s'est poursuivie par le dépôt des résultats des travaux des comités de mobilisation mis sur pied l'an dernier. Ces travaux ont servi de trame de fond pour l'élaboration du Plan de mobilisation que la Commission a adopté et diffusé auprès de son personnel à l'hiver 2010. Ce plan annuel contient des mesures concrètes à maintenir ou à mettre en place pour soutenir le transfert d'expertise et pour favoriser les échanges entre les gestionnaires et les employés.

La santé au travail

Parmi les activités relatives à la santé proposées cette année à l'ensemble du personnel se trouvent notamment une évaluation de la condition physique et la vaccination contre l'influenza. Également, le personnel de la Commission a été informé régulièrement sur les pratiques à privilégier en situation de pandémie.

La Politique concernant la violence en milieu de travail

La mission de la Commission fait en sorte que plusieurs membres du personnel sont en contact direct avec des citoyennes et des citoyens qui se présentent à nos bureaux, qui communiquent avec nous ou que nous visitons à leur établissement. Dans la très grande majorité des cas, les relations avec la clientèle sont harmonieuses et respectueuses, mais il peut arriver que des clients expriment leur incompréhension, leur frustration ou leur colère de manière agressive. La Commission a donc adopté, en avril 2009, sa Politique concernant la violence en milieu de travail, qui énonce des orientations claires en cette matière. Elle a ainsi montré sa volonté d'assurer à ses employés un environnement de travail sain et sécuritaire.

Un guide des mesures préventives et des comportements sécuritaires à adopter a également été élaboré et mis à la disposition des employés dans l'intranet.

À la Commission, nous reconnaissons le rôle de chacun, et valorisons la compétence, l'intégrité, la collaboration et le respect, tout en privilégiant la communication.

Les évaluations de rendement

La Commission juge important de communiquer ses attentes à chaque employé en début d'année et d'en faire une rétroaction à la fin de l'exercice. Cette année encore, la totalité du personnel concerné a pu bénéficier de ce suivi individuel.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars	2009	2010
Revenus virés au fonds consolidé du revenu		
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	5 671 165 $	5 787 613 $
Frais de publication - demande de permis	104 566 $	121 066 $
Autres	32 619 $	70 861 $
Total Revenus	**5 808 350 $**	**5 979 540 $**
Dépenses assumées par le gouvernement du Québec		
Rémunération		
Traitement	7 710 296 $	7 789 455 $
Autres rémunérations	392 072 $	483 464 $
Sous-total rémunération	**8 102 368 $**	**8 272 919 $**
Fonctionnement		
Frais de déplacement	174 147 $	152 287 $
Télécommunications	199 263 $	216 445 $
Traitement informatique	318 754 $	293 884 $
Main-d'œuvre informatique	238 890 $	21 918 $
Matériel informatique	195 730 $	205 507 $
Immeubles	1 129 461 $	1 141 710 $
Services professionnels, fournitures de bureau et autres dépenses	843 369 $	793 000 $
Amortissement	2 026 774 $	2 363 925 $
Sous-total fonctionnement	**5 126 388 $**	**5 188 676 $**
Total budget de dépenses	**13 228 756 $**	**13 461 595 $**
Budget d'investissements		
Équipement de bureau	1 075 $	0 $
Équipement informatique	91 793 $	44 140 $
Développement informatique	1 786 402 $	2 641 814 $
Total budget d'investissements	**1 879 270 $**	**2 685 954 $**
Total	**15 108 026 $**	**16 147 549 $**

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission évolue actuellement dans un contexte où un important projet de refonte de ses systèmes informatiques est en cours de réalisation. Ce projet, nommé « Système intégré de mission », vise à automatiser et à intégrer l'ensemble des processus opérationnels et décisionnels pour rendre les services efficacement et au moindre coût. Plusieurs étapes ont déjà été complétées alors que d'autres développements sont en cours. Ainsi, les efforts consacrés aux ressources informationnelles cette année se répartissent entre l'entretien des éléments de l'actif informationnel actuel et le développement du Système intégré de mission.

L'entretien des éléments de l'actif informationnel est essentiel au maintien du bon fonctionnement des systèmes d'information, des infrastructures technologiques, dont la visioconférence, des communications informatiques et des différentes composantes bureautiques, tels les micro-ordinateurs et les logiciels. Il a requis cette année une somme de 1 596 520 $. Toutefois, les coûts liés à l'entretien des systèmes informatiques qui seront remplacés par le Système intégré de mission ont été réduits au minimum.

En 2009-2010, les investissements en matière de ressources informatiques ont été consacrés principalement au projet Système intégré de mission, pour une somme de 2 641 814 $. Les travaux ont porté sur la dernière livraison qui permettra de finaliser, en 2012, l'intégration des traitements et des systèmes en soutien à la mission de la Commission. En outre, 44 140 $ ont été investis pour le remplacement ou l'achat de matériel informatique.

Le projet Système intégré de mission

Les systèmes informatiques de la Commission ont été mis en place au début des années 1990. Or, l'ajout de plusieurs mandats depuis l'implantation de ces systèmes a fait en sorte qu'ils ne sont plus en mesure de soutenir efficacement les activités de la Commission. C'est dans ce contexte que le projet Système intégré de mission a été entrepris en vue de moderniser l'ensemble des processus d'affaires ainsi que les systèmes d'information. Ce projet s'inscrit dans le cadre des orientations gouvernementales visant l'amélioration des services à la clientèle, la diminution des coûts et l'augmentation de l'efficacité.

La stratégie de réalisation se base sur un développement maison, et un déploiement en trois livraisons progressives a été privilégié. Il a alors été possible d'obtenir des bénéfices plus rapidement tout en facilitant la transition dans les opérations et la gestion du changement.

La première livraison, complétée en juin 2007, a constitué une étape fondamentale puisqu'elle a, entre autres, mis en place l'infrastructure technologique essentielle au développement des autres composantes du projet. Cette infrastructure comprend notamment une voûte documentaire où les documents sont déposés et conservés. Elle fournit aussi les environnements informatiques nécessaires à la conception et à la mise en production du système. Dans un souci d'optimisation des environnements informatiques et des ressources spécialisées, cette infrastructure est hébergée au Centre de services partagés du Québec, et ce, en accord avec les priorités gouvernementales en matière de services partagés.

Le second volet de cette livraison consistait à revoir l'ensemble du site Internet de la Commission. Celui-ci offre maintenant à la clientèle une foule de renseignements sur les lois et règlements, ainsi que sur les responsabilités et les obligations des multiples intervenants des secteurs de transport régis par la Commission. En outre, le site Internet permet aux transporteurs d'effectuer diverses transactions en ligne et d'économiser ainsi temps et argent. Ce type de service requiert une infrastructure technologique robuste et évoluée pour assurer aux utilisateurs un service fiable et sécuritaire notamment en ce qui a trait à la délivrance de documents officiels et au paiement des frais s'y rattachant. L'ensemble de cette première livraison a exigé un investissement de 2,4 millions de dollars, dont plus de 10 % sont dédiés aux infrastructures technologiques. Cette première livraison a apporté les bénéfices escomptés, comme le confirme le taux de satisfaction de 97 % de la clientèle.

Les fonctionnalités permettant la gestion et la numérisation des documents ont été implantées à l'occasion de la seconde livraison, en janvier 2009. Depuis cette date,

tous les documents afférents aux demandes reçues ainsi que le dossier de chaque demandeur sont numérisés et conservés sur support informatique. Cette livraison a aussi rendu possible la signature électronique, qui sera utilisée graduellement pour produire les décisions. Les processus de traitement ont aussi été ajustés à un contexte de travail sans papier. Grâce à cette livraison, les opérations de la Commission s'effectueront de plus en plus en mode électronique. L'investissement de 2,5 millions de dollars entraînera des bénéfices, notamment l'élimination des espaces physiques nécessaires à la conservation des documents.

Actuellement, la Commission réalise la troisième et dernière livraison prévue pour avril 2012. Au terme de cette étape, tous les systèmes d'affaires actuels auront été remplacés et intégrés en un seul système de mission. Il s'agit des systèmes suivants : le système de gestion des opérations, le système de gestion et de suivi des assignations, le système de gestion et de suivi des interventions et le système de gestion de l'accueil de la clientèle. Une fois ces systèmes intégrés, il sera alors possible de suivre, de façon électronique et intégrée, le cheminement de toute demande et de tout dossier traité à la Commission. Cette dernière livraison, dont les investissements se chiffrent à 9,9 millions de dollars, générera des gains de productivité dans un contexte où l'on prévoit une réduction notable des effectifs au cours des prochaines années.

Organisme de petite taille, la Commission se devait de faire appel à des ressources externes pour mener à bien un projet d'une telle envergure. Elle leur a donc confié une partie de la réalisation de la solution informatique et technologique, soit la conception des composantes requérant une expertise spécialisée. Pour assurer le contrôle des coûts, les services confiés à l'externe l'ont été à des prix fixes. Par ailleurs, le personnel de la Commission participe activement à la réalisation du projet en concevant à l'interne certaines composantes du système, en apportant le soutien nécessaire aux spécialistes, en adaptant les processus de travail et en assurant le transfert des connaissances aux employés touchés par les changements.

Les activités

LES DIVERS SECTEURS DE TRANSPORT

La Commission, comme organisme de régulation, intervient dans divers secteurs de transport. Voici un aperçu de ses mandats et des objectifs qu'elle poursuit dans chacun de ces secteurs.

Le transport par véhicule lourd

Les actions de la Commission dans le secteur du transport par véhicule lourd visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Ses interventions s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de la santé et de la vie des personnes ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Ses pouvoirs, issus de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, lui permettent d'agir de diverses façons auprès de ceux-ci. Ses principales interventions sont décrites ci-après.

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds

La Commission attribue une cote de sécurité à toute personne tenue de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Cette cote de sécurité est reconnue partout au Canada. Ainsi, le transporteur du Québec qui a une cote de sécurité attribuée par la Commission est autorisé à circuler sur l'ensemble du territoire canadien, à moins que cette cote lui interdise d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

- *52 001 propriétaires et exploitants de véhicules lourds*
- *1 441 intermédiaires en services de transport*

En tant que responsable du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission voit à ce que chaque personne qui désire s'y inscrire respecte, lorsque requis, certaines exigences prévues par la loi comme l'immatriculation au Registraire des entreprises, l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes non acquittées pour des infractions relatives à l'utilisation d'un véhicule lourd. Elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans le cadre de leurs activités. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes.

La Commission intervient auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Par ses décisions, elle peut leur imposer des conditions visant à corriger les déficiences constatées. Toutefois, lorsqu'aucune mesure ne peut corriger la situation, elle peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

En intervenant auprès des propriétaires et des exploitants qui réduisent leurs coûts d'exploitation en ne respectant pas les normes de sécurité ou les normes de charges prévues, la Commission favorise l'équité concurrentielle dans ce secteur d'activité.

Les cotes de sécurité des propriétaires et des exploitants au 31 mars 2010				
Type de transport	**Satisfaisant**	**Conditionnel**	**Insatisfaisant**	**Total**
Transport de marchandises	49 238	146	205	49 589
Transport de personnes	1 909	17	5	1 931
Transport de marchandises et de personnes	478	3	0	481
Total	**51 625**	**166**	**210**	**52 001**

Enfin, lorsque la Commission attribue une cote de sécurité « insatisfaisant » à un transporteur, elle peut appliquer cette même cote à tout associé, administrateur ou dirigeant de l'entreprise dont elle estime l'influence déterminante sur les opérations de transport. Ces personnes se voient ainsi interdire l'exploitation ou la mise en circulation d'un véhicule lourd au Québec.

Au 31 mars 2010, 80 administrateurs avaient une cote de sécurité « insatisfaisant ».

Les conducteurs de véhicules lourds

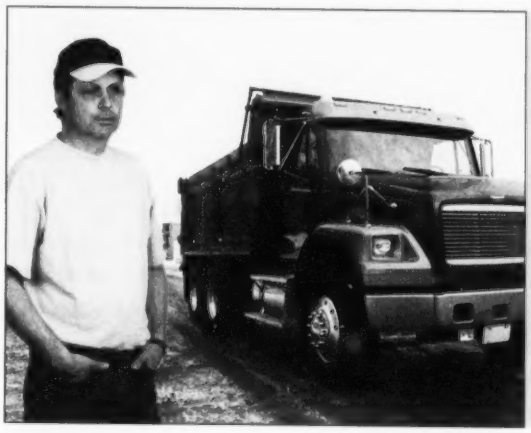
La Commission peut imposer à un conducteur toute mesure visant à corriger un comportement qu'elle juge déficient au regard de la sécurité routière. Dans les cas où elle considère que l'imposition de mesures ne peut corriger un comportement, elle peut ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire à ce conducteur la conduite d'un véhicule lourd.

La Commission intervient auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque.

Le camionnage en vrac

Pour avoir accès à certains contrats publics, les camionneurs doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. Ils doivent également être abonnés à un poste de courtage titulaire d'un permis délivré par la Commission. Celle-ci approuve en outre les règlements du poste de courtage afin d'assurer un traitement équitable aux transporteurs qui y sont abonnés. Elle peut vérifier les activités des postes de courtage et intervenir auprès des camionneurs inscrits au registre qui ne respectent pas les règles applicables.

Les interventions de la Commission dans ce secteur favorisent l'attribution des contrats publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux.



Le camionnage en vrac par région

Région	Corporations régionales	Titulaires de permis de courtage	Permis de courtage*	Inscriptions au Registre du camionnage en vrac
1 Bas-Saint-Laurent–Gaspésie	–	8	8	396
2 Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	5	6	311
3 Québec–Chaudière-Appalaches	1	14	17	895
4 Mauricie–Bois-Francs	1	8	8	366
5 Estrie	1	10	10	459
6 Montérégie–Laurentides–Lanaudière	1	17	24	1 368
7 Outaouais	–	6	6	364
8 Abitibi-Témiscamingue	–	7	7	322
9 Côte-Nord	–	3	6	182
10 Montréal–Laval	–	2	2	409
Hors Québec	–	–	–	8
Total	**5**	**80**	**94**	**5 080**

* Un titulaire peut détenir plus d'un permis de courtage.

Le transport par taxi

La Commission applique la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Elle délivre les permis de propriétaire de taxi en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. En vue de garantir aux usagers des services de qualité et sécuritaires, elle a le pouvoir de révoquer ou de suspendre ces permis. Elle délivre également les permis d'intermédiaire en services de transport par taxi à l'extérieur de l'île de Montréal.

La Commission fixe la tarification des services de transport par taxi et s'assure de l'ajustement approprié des taximètres. Elle a en outre la responsabilité de délimiter le territoire d'une agglomération de taxi et d'établir le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant y être délivrés.

La Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois. Tous les titulaires de permis sont soumis aux mêmes normes de qualité et doivent respecter la tarification qu'elle fixe. Les utilisateurs, y compris les touristes, en retirent des bénéfices, car ils sont assurés de payer un prix uniforme, juste et raisonnable pour chaque course.

Enfin, dans le but d'assurer la protection du public, la Commission peut ordonner la suspension du permis d'un chauffeur de taxi ayant été mis en accusation d'une infraction criminelle, jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent. Elle peut également ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec de suspendre le permis de chauffeur de taxi d'un conducteur qui réclame, pour une course, un tarif supérieur à celui qu'elle fixe.

Plus de 8 300 taxis offrent à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis dans 265 agglomérations et sont accessibles à 7 millions de personnes, soit 92 % de la population du Québec. Les citoyens qui ne résident pas dans ces agglomérations peuvent par ailleurs bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis d'une agglomération voisine.

Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis*
Service régulier	6 134	7 826
Service pour besoin particulier (transport adapté)	171	183
Services de limousine	124	145
Privilèges et services de limousine de grand luxe	98	157
Service spécialisé de transport avec accompagnement	1	1
Autres	1	1
Total	**6 437**	**8 313**

* Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

Les intermédiaires en services de transport par taxi** :	Titulaires : 25	Permis : 27

** Ces données ne comprennent pas les intermédiaires en services de transport par taxi de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

Le transport par autobus

La Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre aux transporteurs privés des permis en fonction du type de transport effectué. Elle peut suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut aussi autoriser ou refuser les changements demandés par les transporteurs relatifs aux parcours, aux horaires, aux fréquences des voyages ou à la tarification.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions administratives du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Les titulaires de permis desservent 538 municipalités où est établie plus de 80 % de la population du Québec. Ces municipalités sont réparties dans 75 des 86 municipalités régionales de comté du Québec.

Le réseau de transport interurbain par autobus est le seul service de transport collectif qui relie l'ensemble des régions du Québec.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis	Titulaires	Permis*
Transport nolisé	249	495
Transport par abonnement	186	315
Transport scolaire	90	129
Transport interurbain	40	138
Transport touristique	29	60
Location	27	28
Transport urbain	23	31
Transport aéroportuaire	19	27
Transport expérimental	1	1
Total	**413**	**1 224**

* Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

Le transport maritime

La Commission s'assure que les personnes offrant un service de transport maritime de passagers possèdent le permis requis et s'y conforment. Pour obtenir ce permis, ces dernières doivent démontrer qu'elles détiennent une protection d'assurance appropriée et qu'elles respectent les exigences de Transports Canada en matière d'équipage et d'embarcation. Ces interventions contribuent à la sécurité des usagers de ce type de transport.

Les titulaires et les permis	
Titulaires	117
Permis	212

Le transport ferroviaire

La Commission contribue à la sécurité du transport ferroviaire offert par les entreprises de chemins de fer locaux en délivrant des certificats d'aptitude à celles qui satisfont aux exigences liées à la sécurité de la voie ferrée et aux assurances. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

Les titulaires et les certificats d'aptitude	
Titulaires	12
Certificats d'aptitude	12

LES ACTIVITÉS DE RÉGULATION

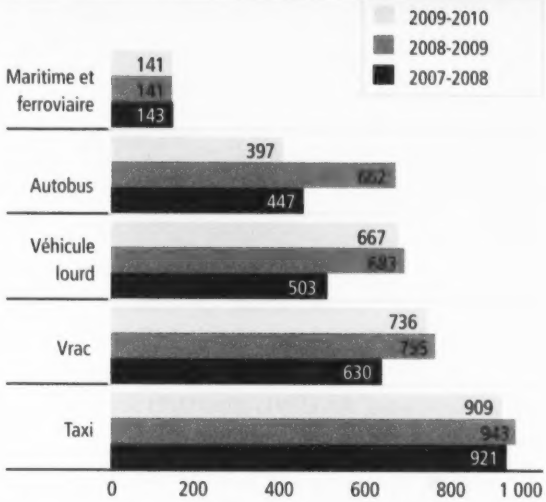
La Commission exerce deux types de fonctions. D'une part, elle exerce des activités de régulation en rendant des décisions auprès des transporteurs et d'autre part, elle fournit divers services administratifs s'adressant tant aux transporteurs qu'à la population.

Les décisions

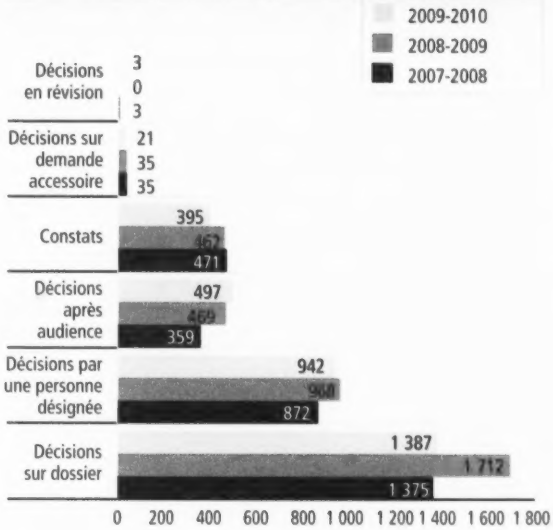
Les interventions de la Commission viennent réguler divers secteurs du transport et ont des effets sur l'ensemble de la population. Elles prennent la forme de décisions basées sur une analyse rigoureuse des demandes et des dossiers examinés. La Commission rend ses décisions en ayant pour objectif d'offrir au public des services de transport de qualité, disponibles et sécuritaires. En outre, les dépôts obligatoires de tarifs auprès de la Commission pour le transport interurbain par autobus ainsi que les tarifs fixés par celle-ci dans le secteur du transport par taxi visent à assurer l'uniformité de la tarification pour les usagers.

Ses décisions sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair. Cette année, 2 850 décisions ont été rendues dans les divers secteurs de transport. La Commission tient des audiences publiques dans ses bureaux de Montréal et de Québec afin d'entendre les personnes intéressées. Elle a aussi recours à la visioconférence afin d'éviter des déplacements aux personnes résidant en région. Cette façon de faire est très appréciée puisqu'elle épargne temps et argent aux diverses personnes concernées. Enfin, de façon exceptionnelle, des audiences peuvent être tenues conjointement avec les autorités d'autres provinces.

Décisions par secteur de transport



Décisions et constats administratifs



Les inspections

Dans le but de soutenir le processus décisionnel, des inspections sont effectuées par le Service de l'inspection auprès des transporteurs et des conducteurs. Elles peuvent prendre la forme de vérifications administratives, d'analyses de divers documents, de visites dans les installations des transporteurs ou de vérifications de conformité. Tous les secteurs de transport relevant de la Commission peuvent faire l'objet d'inspections.

La plus grande part des activités du Service de l'inspection touche les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. En effet, au cours de l'année 2009-2010, les inspecteurs ont effectué un total de 497 interventions dans ce secteur. Comme en fait foi le tableau ci-dessous, des efforts importants sont consentis pour vérifier la gestion de la sécurité des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds faisant l'objet d'une vérification de comportement. Les interventions des inspecteurs visent à examiner les moyens que les transporteurs utilisent à cette fin et à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Les inspecteurs procèdent également à la vérification du profil des conducteurs dont le comportement est à risque.

Les inspections menées dans les secteurs du transport de personnes par taxi ou par autobus s'effectuent habituellement à la suite de plaintes reçues du public ou de Contrôle routier Québec et concernent principalement la qualité du service ainsi que la sécurité. En ce qui a trait au courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent de l'équité de la répartition du travail, de l'application des règlements et de la saine gestion des sommes administrées par le courtier au nom des abonnés. En ce qui concerne le transport maritime, les inspecteurs vérifient, sur les lieux d'exploitation des navires, si les obligations du titulaire d'un permis sont respectées, notamment celles relatives à l'affichage du permis, à l'utilisation de navires autorisés et au maintien de la police d'assurance de responsabilité civile.

Les inspections dans le secteur des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Inspections sur la gestion de la sécurité	207	283	224
Inspections auprès des conducteurs de véhicules lourds	10	36	74
Sensibilisation des nouveaux transporteurs	60	20	67
Suivi des conditions imposées aux propriétaires ou exploitants	82	119	98
Suivi des conditions imposées aux conducteurs	s. o.	10	34
Total	**363**	**468**	**497**

LA CONCERTATION AVEC LES PARTENAIRES

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports du Québec est responsable de l'élaboration et de l'évolution des lois appliquées par la Commission. La Société de l'assurance automobile du Québec établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques. Elle signale à la Commission les propriétaires, exploitants ou conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière et la protection du réseau routier. Elle agit également à titre de mandataire de la Commission en recueillant les demandes d'inscription et de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans ses centres de services associés à Services Québec.

La Commission travaille en collaboration avec ses partenaires.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal surveillent l'application des lois et des règlements en transport. Les associations représentant les diverses clientèles participent au développement de l'encadrement des transporteurs. D'autres partenaires jouent également des rôles importants, tels le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme du Québec, les partenaires gouvernementaux du Guichet unique des transporteurs, ainsi que les mandataires de la Commission qui effectuent, par exemple, la vérification et le scellage des taximètres ou l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

La Commission collabore, avec ses partenaires, à l'évolution du contexte administratif, légal et réglementaire encadrant le transport routier et la sécurité routière au Québec. C'est ainsi qu'elle a participé aux travaux de divers comités tels la Table québécoise de la sécurité routière, la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds, la Table permanente de concertation sur le courtage en services de camionnage en vrac, la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi, le comité consultatif en contrôle routier et la Table permanente sur le transport collectif en milieu rural. Elle a aussi participé à divers comités visant la mise en œuvre des priorités gouvernementales, notamment en matière de développement durable, d'allégement réglementaire et de planification stratégique.

Les services à la clientèle

LES MESURES DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations de la Commission. Afin de mesurer le taux de satisfaction de ses clients, celle-ci a effectué plusieurs sondages depuis 2002. Divers aspects ont été analysés, dont l'accessibilité des services, l'accueil, l'attitude et la compétence du personnel, le traitement des demandes, les services électroniques et le processus de décision de la Commission. Le tableau ci-contre montre que le taux de satisfaction globale de la clientèle s'est accru graduellement de 2002 à 2007, passant de 91 % à 96 %, niveau auquel il s'est maintenu en 2009.

Évolution du taux de satisfaction globale de la clientèle

La Commission met l'accent sur la prestation électronique de services.

LES SERVICES OFFERTS

Les services de la Commission sont accessibles de différentes façons : en personne dans les bureaux de Québec et de Montréal, par la poste, par télécopieur, par téléphone, par Internet ou auprès de son réseau de mandataires. Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent, au cours des dernières années, sur le développement des services en ligne de son Guichet unique des transporteurs.

L'utilisation des services électroniques est en progression. Comme le montre le tableau de la page suivante, des augmentations notables ont été enregistrées pour plusieurs services disponibles sur le site Internet. La diminution enregistrée relativement aux consultations des listes de cotes de sécurité provient du fait que les internautes utilisent de plus en plus la consultation des dossiers des transporteurs pour visualiser les cotes de sécurité.

Les services en ligne	2008-2009	2009-2010	Variation
Consultations des dossiers transporteurs*	360 436	428 878	19 %
Consultations des avis publics*	51 913	54 864	6 %
Consultations des décisions*	74 527	84 089	13 %
Consultations des listes des cotes de sécurité*	8 642	7 926	(8 %)
Demandes reçues par courrier électronique	2 704	3 211	19 %
Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	397	480	21 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	11 993	14 111	18 %

* Les chiffres présentés dans ce tableau représentent le nombre de pages visitées pour chaque sujet.

Par ailleurs, on note une diminution de l'utilisation des modes traditionnels de prestation de services, ce qu'illustre le tableau suivant.

Les appels téléphoniques et les visiteurs	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Appels traités par le service automatisé	21 858	23 040	20 632
Appels pris en charge par les préposés	41 254	40 962	38 929
Visiteurs reçus aux bureaux	6 374	6 432	6 275

LES RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Cette section présente les résultats atteints par rapport aux engagements prévus à la Déclaration de services aux citoyens. Celle-ci a été mise à jour le 1er avril 2010. Globalement, la Commission a atteint ou dépassé les objectifs qu'elle s'était fixés lors de la dernière année.

Les résultats sont présentés en fonction des trois thèmes de la Déclaration de services aux citoyens, soit :

1. des services accessibles;
2. le Guichet unique des transporteurs;
3. des services axés sur la satisfaction de la clientèle.

1. DES SERVICES ACCESSIBLES

La Commission offre plusieurs modes de prestation de services afin de répondre aux divers besoins de sa clientèle constituée principalement de transporteurs.

THÈME	***L'accessibilité des services***
INDICATEUR	**Le taux de disponibilité des services**
OBJECTIFS DE SERVICE	**Rendre disponibles les services suivants :** • le service à la clientèle offert sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où le service est offert à compter de 10 h; • le site Internet et le service téléphonique automatisé accessibles en tout temps; • le service d'inscription ou de renouvellement au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport offert à différents endroits : - aux bureaux de la Commission, - à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec, - auprès de mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps.
RÉSULTATS	Services disponibles à 100 %

Dans le cadre de ses activités, la Commission convoque les personnes concernées à une audience publique devant un ou des commissaires. Pour diminuer les déplacements et les coûts qui s'y rattachent, un service de visioconférence est offert, notamment aux personnes résidant en région, ce qui permet de réaliser les audiences à distance.

THÈME	***L'accessibilité des services***
INDICATEUR	**Le nombre d'audiences tenues en visioconférence**
OBJECTIFS DE SERVICE	**Rendre disponible le service d'audience en visioconférence aux personnes qui le demandent.**
RÉSULTATS	La Commission offre à sa clientèle des endroits où les services de visioconférence peuvent être utilisés partout au Québec. Grâce à ce service, les personnes qui en font la demande n'ont pas à se déplacer aux bureaux de Québec ou de Montréal lorsqu'elles doivent participer à une audience. Elles épargnent ainsi temps et argent en déplacements, en plus de diminuer les émissions de gaz à effet de serre. Le graphique ci-contre montre que le nombre d'audiences publiques tenues en visioconférence augmente constamment depuis les quatre dernières années.

2. UN GUICHET UNIQUE POUR FACILITER LES DÉMARCHES DES TRANSPORTEURS

La Commission met à la disposition de sa clientèle le Guichet unique des transporteurs qui permet d'effectuer des transactions avec d'autres organismes gouvernementaux à partir d'un point unique. Ces services sont disponibles par Internet, par la poste, par télécopieur ou en personne dans un des deux points de service de la Commission. Les transporteurs évitent ainsi de nombreux déplacements d'un organisme à l'autre.

THÈME	***Le Guichet unique des transporteurs***
INDICATEUR	**Le taux de disponibilité des services**
OBJECTIFS DE SERVICE	**Rendre disponibles les services suivants :** • l'inscription et la mise à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds; • l'immatriculation des entreprises au Registraire des entreprises du Québec; • l'enregistrement des entreprises, à titre d'employeur, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail; • la délivrance des permis et des vignettes IFTA (Entente internationale concernant la taxe sur les carburants) ainsi que des certificats de voyage occasionnel du ministère du Revenu du Québec; • la perception du paiement des amendes impayées au gouvernement du Québec, au nom du ministère de la Justice du Québec; • la pochette d'inscription du ministère du Revenu du Québec concernant la taxe sur les produits et services, la taxe de vente du Québec et d'autres lois fiscales; • l'obtention de l'attestation d'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ainsi que de différents formulaires; • la consultation de divers renseignements, dont les décisions de la Commission, les avis publics et les cotes de sécurité des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.
RÉSULTATS	Services disponibles à 100 %

3. DES SERVICES AXÉS SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

THÈME	*La qualité des services à la clientèle*			
		Indicateurs et cible	**Résultats 2008-2009**	**Résultats 2009-2010**
OBJECTIFS DE SERVICE	Se nommer au début d'un entretien.	Taux de satisfaction de 95 %	98 %*	98 %*
	Caractériser les échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle.	Taux de satisfaction de 95 %	98 %*	98 %*
	Transmettre une information claire, appropriée, juste et répondant aux besoins de la clientèle.	Taux de satisfaction de 95 %	95 %*	95 %*
	Répondre aux appels téléphoniques en moins de 90 secondes.	Réponse en moins de 90 secondes à 85 % des appels	89 %	90 %
	Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant.	Application de cette consigne en tout temps	Aucune plainte	Aucune plainte
	Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes suivant son arrivée.	90 % des visiteurs rencontrés dans les 20 minutes suivant leur arrivée	97 %	96 %
RÉSULTATS	Toutes les cibles relatives à la qualité des services offerts à la clientèle ont été atteintes ou dépassées cette année, grâce notamment à la formation continue du personnel.			

* Selon un sondage réalisé par une firme externe en février 2009.

THÈME	***Les délais de traitement***			
INDICATEUR	**La proportion des demandes traitées dans les délais établis**			
		Cible	**Résultats 2008-2009**	**Résultats 2009-2010**
OBJECTIFS DE SERVICE	Procéder à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport dans les délais suivants :			
	• en moins de 45 minutes lors d'une rencontre aux bureaux de la Commission;	95 % des inscriptions	93 %	96 %
	• au plus tard le jour ouvrable suivant, lorsque la demande est transmise par télécopieur ou par Internet.	95 % des inscriptions	100 %	99 %
	Procéder, au comptoir, à la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport en moins de 30 minutes.	90 % des mises à jour	96 %	95 %
	Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance.	95 % des avis	100 %	100 %
	Transmettre toute décision dans les délais suivants, à compter de la réception de la demande* :			
	• 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi;	95 % des décisions	97 %	98 %
	• 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac;	95 % des décisions	93 %	88 %
	• 3 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd.	90 % des décisions	88 %	83 %
	* Ces délais s'appliquent aux décisions rendues par une personne désignée.			
	Rendre toute décision dans les 90 jours de la tenue de l'audience concernant la délivrance d'un permis de :			
	• transport par autobus;	95 % des décisions	100 %	80 %
	• propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivré n'est pas atteint.	95 % des décisions	100 %	99 %

RÉSULTATS

Les cibles relatives au transfert de l'inscription au Registre du camionnage en vrac et à l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd n'ont pas été atteintes. Cette situation est attribuable à l'implantation d'un nouveau système de gestion de documents au début de l'année 2009. Des solutions pour corriger les difficultés rencontrées ont rapidement été mises en place de sorte que les délais de traitement de ces demandes ont été rétablis dès le mois de juillet, ce qui a permis d'atteindre les cibles pour le reste de l'année.

Par ailleurs, sur les dix demandes de nouveaux permis de transport par autobus ayant exigé la tenue d'une audience publique, deux décisions n'ont pas été rendues dans le délai prévu de 90 jours. Le très petit nombre de demandes reçues et le fait que ce type de décision peut s'avérer très complexe expliquent les résultats de cette année.

THÈME	*La gestion des plaintes*			
INDICATEUR	**La proportion des plaintes traitées dans les délais établis**			
OBJECTIFS DE SERVICE		**Cible**	**Résultats 2008-2009**	**Résultats 2009-2010**
	Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de 2 jours ouvrables.	95 % des plaintes	75 %	100 %
	Traiter de façon complète les plaintes en moins de 21 jours.	95 % des plaintes	100 %	100 %
RÉSULTATS	La Commission reçoit très peu de plaintes relatives à ses services. Cette année, cinq plaintes ont été reçues et elles ont toutes été traitées à l'intérieur des cibles établies.			

Les résultats du plan stratégique

Le Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des transports du Québec, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2010, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour ces quatre années. Ce chapitre présente les résultats de la première année d'application de ce plan.

ENJEU

Un transport par véhicule lourd sécuritaire pour l'ensemble des usagers de la route.

ORIENTATION 1

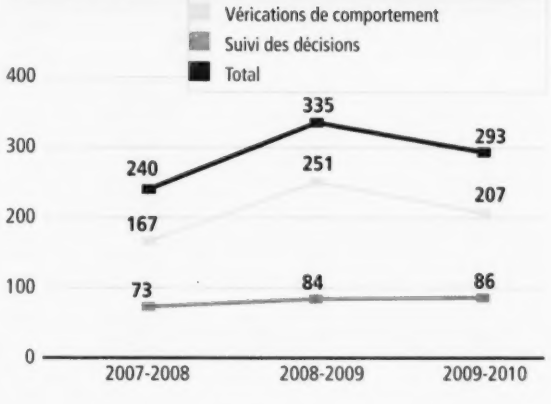
Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur.

Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.1	Indicateurs
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Maintenir l'efficacité des vérifications de comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.	Proportion des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission.

Les résultats

Alors que de nouveaux mandats lui sont confiés dans divers secteurs, la Commission maintient la qualité et l'efficacité de ses interventions auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Elle a ainsi procédé à la vérification du comportement de 207 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds cette année. Elle a aussi effectué le suivi de ses décisions dans le cas de 86 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds qu'elle avait déjà sanctionnés. Le graphique ci-contre illustre l'évolution de ces interventions depuis les trois dernières années.

Évolution des interventions auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

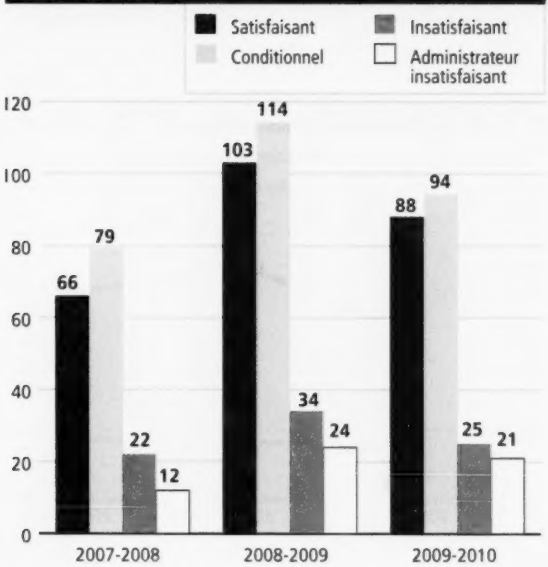


Les résultats des vérifications de comportement

Une vérification de comportement est généralement entreprise lorsque le dossier d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicules lourds est transmis à la Commission par la Société de l'assurance automobile du Québec. Dès cette étape, le transfert de véhicules ne peut être effectué sans l'autorisation de la Commission. Le rôle de celle-ci consiste à évaluer si cette personne met en danger la sécurité des usagers de la route ou compromet l'intégrité du réseau routier. Lorsqu'elle est d'avis que c'est le cas, elle a le pouvoir d'imposer des sanctions en attribuant une cote de sécurité « conditionnel » ou « insatisfaisant ». Cette année, 57 % des transporteurs dont le comportement a été examiné ont reçu l'une ou l'autre de ces cotes.

L'objectif que la Commission poursuit dans le cadre de ce processus est d'amener la personne à risque à améliorer son comportement. Elle peut, pour ce faire, imposer des mesures que le transporteur doit obligatoirement mettre en place. Elle attribue alors une cote « conditionnel ». Le tableau ci-dessous montre que 94 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds ont reçu cette cote, soit 45 % de ceux dont le comportement a été examiné au cours de l'année 2009-2010.

Cotes attribuées à la suite d'une vérification de comportement



Toutefois, lorsque la Commission juge qu'une personne présente un comportement déficient qui ne peut être corrigé par l'imposition de conditions, elle lui attribue une cote « insatisfaisant ». Cette année, 25 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds (soit 12 %) se sont vu attribuer une telle cote, ce qui a pour conséquence l'interdiction pour eux d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

Lorsqu'elle attribue la cote « insatisfaisant » à un propriétaire ou à un exploitant de véhicules lourds, la Commission peut aussi appliquer une telle cote à tout employé, associé ou administrateur dont elle estime l'influence déterminante sur le comportement à risque constaté. Elle s'assure de cette façon que ces personnes ne pourront plus exploiter ou mettre en circulation un véhicule lourd sans obtenir son autorisation. Au cours de l'année 2009-2010, elle a attribué cette cote à 21 personnes.

Par ailleurs, plusieurs transporteurs sous analyse mettent en place les moyens visant à améliorer la sécurité de leurs activités de transport avant même d'être convoqués en audience par la Commission. Ils sont ainsi en mesure de montrer, pendant l'audience, que tout a été mis en œuvre pour améliorer leur comportement. Si la Commission considère que le comportement à risque est corrigé et qu'il ne se reproduira plus, elle peut alors maintenir une cote « satisfaisant ». Cette année, 88 transporteurs dont le comportement a été examiné (soit 43 %) ont conservé cette cote. Ce phénomène illustre l'efficacité du processus, car les moyens visant l'amélioration de la sécurité routière sont mis en place plus rapidement par les personnes à risque.

Le suivi des décisions

La Commission fait le suivi des conditions qu'elle impose. Le tableau de la page suivante montre que 71 propriétaires ou exploitants ont retrouvé leur cote « satisfaisant » après avoir démontré qu'ils ont rempli, à la satisfaction de la Commission, toutes les conditions qu'elle leur avait imposées et que le comportement a été corrigé. Par ailleurs, 15 se sont vu attribuer une cote « insatisfaisant » en raison du non-respect des conditions imposées.

Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.2	Indicateurs et cible
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Mettre en œuvre la nouvelle définition de véhicule lourd introduite à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds.	Mise en œuvre de la nouvelle définition selon la date d'adoption du décret; Évolution du nombre de nouveaux propriétaires ou exploitants de véhicules lourds inscrits.

Les résultats

Actuellement, un véhicule dont la masse nette est de plus de 3 000 kg est un véhicule lourd au sens de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. Or, cette définition sera modifiée afin de remplacer cette norme par un poids nominal brut du véhicule de 4 500 kg. Ce changement entrera en vigueur par décret du gouvernement et aura pour effet d'élargir le bassin des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds devant s'inscrire au registre de la Commission.

Pour être en mesure de procéder à l'inscription de ces personnes dans les plus brefs délais à la suite de l'adoption du décret, des travaux préparatoires ont été réalisés en cours d'année. Une planification détaillée des activités à réaliser a permis de déterminer les impacts ainsi que les coûts entraînés par ce changement. Une augmentation de plus de 20 % du nombre de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds visés est anticipée.

Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.3	Indicateur et cible
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Ajuster le mécanisme d'évaluation du comportement des sociétés de transport en commun.	Mise en place du mécanisme révisé en 2010

Les résultats

La Commission a élaboré et mis en place, en 2004, un mécanisme particulier de suivi du comportement des sociétés de transport en commun, afin de donner suite aux dispositions prévues à la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec. Suivant ce mécanisme, chacune des neuf sociétés de transport en commun fait l'objet d'un audit de sécurité effectué par un inspecteur de la Commission. Pendant cet audit, l'inspecteur vérifie en entreprise les normes et les politiques mises en place par chaque société pour assurer la sécurité de ses activités de transport. Un suivi individuel des résultats est par la suite effectué par un membre de la Commission.

Un bilan de ce mécanisme d'évaluation a été réalisé en 2009. Diverses consultations ont été menées à cette fin, notamment auprès du personnel de la Commission concerné par le processus d'audit de sécurité, des sociétés de transport, ainsi que des partenaires gouvernementaux. Les résultats ont été analysés et ont permis de dégager des pistes d'amélioration. Celles-ci feront l'objet de discussions avec les divers partenaires en vue de mettre en place un processus ajusté au cours de l'automne 2010.

Axe d'intervention 1.2	Objectif stratégique 1.2.1	Indicateurs et cible
L'intervention auprès des conducteurs de véhicules lourds	Ajuster les interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds en fonction de la politique d'évaluation élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec.	Début des interventions ajustées en 2010; Proportion des conducteurs de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission.

Les résultats

La Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds prévoit des pouvoirs permettant à la Commission d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement est non sécuritaire. Dans le contexte où la Société de l'assurance automobile du Québec amorçait l'élaboration d'une politique d'évaluation des conducteurs, la Commission a mis en place un mécanisme temporaire afin d'intervenir auprès des conducteurs les plus à risque.

Près de 1 000 conducteurs ont fait l'objet d'interventions de diverses natures depuis la mise en place de ce mécanisme en juin 2007.

Pendant la dernière année, 430 lettres d'avertissement ont été transmises aux conducteurs dont le dossier était préoccupant. En outre, 61 décisions ont été rendues. Plus des trois quarts d'entre elles imposent des mesures correctives ou interdisent la conduite d'un véhicule lourd aux conducteurs concernés.

Les interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds		
	2009-2010	**Depuis juin 2007**
Lettres d'avertissement	430	1 678
Décisions	61	84
• Mesures correctives	33	43
• Mesures correctives assorties d'une interdiction de conduire	5	6
• Interdiction de conduire un véhicule lourd	8	14
• Sans mesure corrective	15	21

La Commission interviendra auprès des conducteurs dont le dossier lui sera transmis en vertu de la Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec lorsque celle-ci entrera en vigueur.

ENJEU

Un transport collectif qui répond aux besoins de la population.

ORIENTATION 2

Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes.

Axe d'intervention 2.1	Objectif stratégique 2.1.1	Indicateurs et cible
L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers	Mettre en œuvre le mécanisme nécessaire à l'établissement, par règlement, du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération.	Mise en place du mécanisme en 2010; Nombre de propositions traitées.

Les résultats

À la suite des modifications apportées à la Loi concernant les services de transport par taxi en juin 2009, la Commission s'est vu confier la responsabilité de fixer le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération de taxi. Comme il s'agit d'un tout nouveau mandat, la Commission a élaboré et fait connaître à l'automne 2009 son processus prévoyant les modalités pour traiter les propositions de modifications qui lui sont soumises.

Les étapes essentielles du nouveau processus ont été établies, notamment en ce qui concerne les approches à utiliser pour informer et consulter le public ainsi que l'industrie du transport par taxi. Des analyses ont également été réalisées pour déterminer les renseignements statistiques à colliger pour chaque agglomération concernée, dont l'offre et la demande de services de transport par taxi. La Commission s'est assurée d'informer l'industrie de son processus de traitement des propositions. Celui-ci a aussi été rendu public en novembre 2009 et peut être consulté sur le site Internet de la Commission.

Par ailleurs, huit propositions de modifications du nombre maximal de permis autorisés, qui avaient préalablement été soumises au ministère des Transports, ont été transférées à la Commission à la suite de la mise en vigueur des changements apportés à la Loi. Au 31 mars 2010, la Commission a maintenu, après analyse, le nombre maximal de permis autorisés dans le cas d'une de ces propositions et a entrepris le traitement de trois autres propositions.

Axe d'intervention 2.1	Objectif stratégique 2.1.2	Indicateurs et cible
L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers	Réviser les paramètres de fixation des tarifs afin de tenir compte de la réalité économique de l'industrie du transport par taxi.	Mise en œuvre des paramètres révisés en 2011.

Les résultats

La Commission établit les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec. Elle révise ces tarifs de façon périodique, habituellement à la demande de l'industrie. Elle agit dans l'intérêt du public tout en tenant compte de la réalité économique des propriétaires de taxi. Les tarifs sont fixés en fonction des coûts d'exploitation, des revenus ainsi que de la demande en transport par taxi.

La Commission a effectué, à l'automne 2009, une étude afin d'actualiser certains paramètres qu'elle utilise en matière de tarification. Cette étude, à laquelle l'industrie a collaboré, a été réalisée en deux volets, soit une collecte d'information auprès des intermédiaires en services de transport par taxi et un sondage auprès des propriétaires et des chauffeurs de taxi.

Axe d'intervention 2.2	Objectif stratégique 2.2.1	Indicateurs et cible
L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi	Poursuivre les interventions auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements.	Évolution du nombre de décisions.

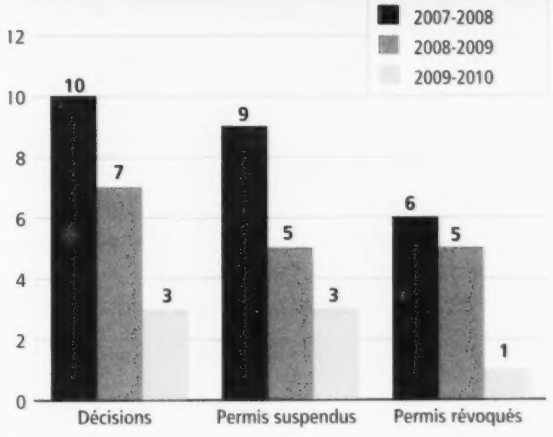
Les résultats

Cet objectif, prévu dans le plan stratégique précédent, a été repris dans le cadre de la nouvelle planification stratégique couvrant la période 2009-2013. Les indicateurs fournis représentent donc la continuité des résultats atteints liés à cet objectif.

Le tableau ci-contre montre que trois permis ont été suspendus cette année et qu'un autre a été révoqué pour des motifs relatifs à la sécurité ou à la qualité des services de transport par taxi.

En collaboration avec ses partenaires, la Commission entend continuer d'agir auprès des propriétaires de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements.

Évolution des vérifications de comportement – Transport par taxi



Axe d'intervention 2.2	Objectif stratégique 2.2.2	Indicateurs et cible
L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi	Mettre en œuvre les mécanismes requis pour assurer l'application des nouvelles compétences de la Commission relatives aux règles d'éthique et de comportement des intermédiaires en services de transport par taxi.	Mise en œuvre des mécanismes selon la date d'entrée en vigueur du décret; Nombre de nouvelles interventions effectuées.

Les résultats

La Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi a été adoptée en juin 2009. Cette loi confie à la Commission de nouvelles compétences, notamment à l'égard des intermédiaires en services de transport par taxi. Elle a ainsi la responsabilité d'approuver les règlements que les intermédiaires devront élaborer pour encadrer le comportement et l'éthique des propriétaires et des conducteurs de taxi à qui ils fournissent des services. Cependant, l'application de cette nouvelle compétence est subordonnée à l'adoption d'un règlement du gouvernement qui précisera les dispositions minimales en la matière.

Axe d'intervention 2.3	Objectif stratégique 2.3.1	Indicateurs et cible
Le soutien à l'utilisation du transport par autobus	Compléter la codification des permis de transport par autobus, en vue notamment de faciliter la diffusion sur Internet des services de transport offerts et d'en simplifier la consultation par la clientèle.	Fin de la codification et diffusion des permis sur Internet en 2010.

Les résultats

À la suite de l'entrée en vigueur du décret lui permettant de codifier les permis de transport par autobus et en tenant compte des changements apportés aux territoires municipaux, la Commission a terminé la codification des permis de transport «nolisé» et «par abonnement» au cours de l'année 2008-2009. Les travaux se sont poursuivis en 2009-2010 afin de compléter la codification des permis de transport « interurbain ». Les permis d'autres catégories seront codifiés l'an prochain.

Cette vaste opération facilite la compréhension, par la population, des services qui lui sont offerts. En plus de pouvoir consulter en ligne l'offre de services en transport nolisé sur tout le territoire du Québec, le public a maintenant accès, sur le site Internet de la Commission, au contenu de tous les permis de transport par autobus de chacun des titulaires.

Le public peut désormais consulter en ligne le texte de tous les permis de transport par autobus délivrés par la Commission.

ENJEU

Des services de qualité dans un contexte de réduction des ressources.

ORIENTATION 3

Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants.

Axe d'intervention 3.1	Objectif stratégique 3.1.1	Indicateur et cible
La mobilisation du personnel et le transfert d'expertise	Mettre en œuvre le plan de mobilisation du personnel.	Mise en œuvre du plan en 2010.

Les résultats

La Commission reconnaît l'apport essentiel de son personnel pour accomplir sa mission. Or, l'effectif a diminué considérablement depuis 2004 et cette tendance se poursuivra dans les prochaines années, notamment en raison des départs à la retraite. Dans un contexte où les postes vacants ne peuvent être pleinement pourvus, cette réduction a des répercussions majeures sur l'organisation et sur les employés qui doivent rendre les mêmes services de qualité. Cette réalité pose de nombreux défis, particulièrement au regard du maintien de l'expertise et de la mobilisation du personnel.

La démarche de mobilisation du personnel entreprise l'an dernier s'est poursuivie au cours de l'année 2009-2010. Ainsi, des comités de mobilisation, formés de représentants de divers secteurs de la Commission, ont proposé des actions concrètes visant à mobiliser le personnel et à favoriser le transfert d'expertise. Les travaux de ces comités ont servi de toile de fond à l'élaboration du Plan de mobilisation 2010 de la Commission. Celui-ci a été adopté, puis diffusé aux employés sur le site intranet en décembre 2009.

Dans le cadre de ce plan, un énoncé des valeurs de gestion a été adopté et présenté à l'ensemble du personnel lors de rencontres organisées dans chacun des bureaux de Québec et de Montréal. Une analyse de vulnérabilité face aux emplois a été réalisée au printemps 2009 et sera reprise annuellement. Cet exercice vise à établir les priorités d'intervention en matière de transfert de l'expertise. Un plan annuel d'intervention sera élaboré à partir de cette analyse.

Il est également prévu que, pendant les réunions de leur unité de travail qui se tiendront au cours de l'année 2010, les employés auront l'occasion d'échanger avec leurs gestionnaires sur les actions de mobilisation de la Commission et sur leur contribution à ces actions.

Axe d'intervention 3.2	Objectif stratégique 3.2.1	Indicateurs et cibles
L'optimisation des processus	Accroître le nombre de consultations de dossiers de transporteurs par Internet et le nombre de transporteurs qui renouvellent par Internet leur inscription aux différents registres tenus par la Commission.	D'ici 2013, augmentation de 20 % du nombre de consultations des dossiers de transporteurs par Internet; D'ici 2013, augmentation de 25 % du nombre de transporteurs qui renouvellent leur inscription par Internet; Mesure de la satisfaction de la clientèle en 2010 et 2012.

Les résultats

Dans un souci d'améliorer ses services à la clientèle et de soutenir les membres du personnel dont le nombre ira en diminuant, la Commission mise sur l'utilisation d'outils performants. C'est ainsi qu'elle enrichit constamment son site Internet. En plus de donner accès à une foule de renseignements, le site offre la possibilité aux transporteurs d'effectuer plusieurs transactions en ligne, ce qui leur évite des démarches et l'envoi de documents papier. L'utilisation par la clientèle des services électroniques allège également la tâche des employés.

L'utilisation des services électroniques augmente constamment depuis 2007 (pour plus d'information à ce sujet, consulter le chapitre sur les services à la clientèle). Selon la cible prévue au Plan stratégique 2009-2013, l'augmentation de l'utilisation des services électroniques devra se poursuivre au cours des trois prochaines années pour atteindre 20 % en 2013 en ce qui concerne la consultation des dossiers de transporteurs et 25 % en ce qui a trait au nombre de transporteurs qui renouvellent leur inscription par Internet. Comme l'année 2009-2010 constitue le point de départ de la nouvelle planification stratégique, les indicateurs présentés ne concernent que cette année.

Utilisation des services électroniques	2009-2010
Consultations des dossiers des transporteurs par Internet*	428 878
Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	480
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	14 111
Renouvellements à la liste des intermédiaires en services de transport	251

* Les chiffres présentés dans ce tableau représentent le nombre de pages visitées.

La satisfaction de la clientèle

Le site Internet ayant été entièrement révisé en 2007, la Commission a voulu vérifier dans quelle mesure les nouveaux services électroniques répondent aux besoins de sa clientèle. Elle a ainsi mandaté une firme spécialisée afin qu'elle réalise, au cours de l'hiver 2010, un sondage téléphonique auprès des personnes ayant utilisé ses services électroniques ou ayant fourni à la Commission leur adresse Internet. Deux aspects du site ont été évalués, soit le volet informationnel et le volet transactionnel.

Les utilisateurs apprécient les services électroniques fournis par la Commission.

Dans les deux cas, les résultats montrent une grande satisfaction. En effet, 96 % des personnes sondées se sont dites assez ou très satisfaites de l'information fournie sur le site Internet. Plus particulièrement, 84 % d'entre elles ont affirmé avoir trouvé la totalité des renseignements qu'elles recherchaient et 96 % considèrent que les renseignements fournis sur le site sont utiles ou très utiles.

Les utilisateurs ont également exprimé leur satisfaction au regard des services transactionnels mis à leur disposition. Ainsi, 98 % des propriétaires et des exploitants qui ont effectué la mise à jour de leur inscription au registre de la Commission directement sur le site Internet s'en sont dits assez ou très satisfaits.

Axe d'intervention 3.2	Objectif stratégique 3.2.2	Indicateur et cible
L'optimisation des processus	Compléter la refonte des systèmes informatiques soutenant les processus décisionnels et opérationnels de la Commission.	Fin de la refonte en 2013.

Les résultats

La Commission a entrepris la refonte complète de ses systèmes informatiques. Les travaux se poursuivront au cours des trois prochaines années pour automatiser et intégrer l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels. À terme, les nouvelles applications informatiques permettront de soutenir plus efficacement le travail du personnel, d'éliminer diverses opérations manuelles et d'accélérer le traitement des demandes. Les transporteurs pourront en outre suivre eux-mêmes sur Internet le cheminement des demandes qu'ils ont faites à la Commission.

En janvier 2009, la Commission mettait en place la seconde livraison de son système intégré de mission, soit la gestion et la numérisation des documents. En éliminant les dossiers papier au profit de dossiers électroniques, cette implantation a constitué un changement important dans les façons de faire, particulièrement en ce qui concerne le traitement des divers types de demandes. L'année 2009-2010 a été consacrée, entre autres, au rodage de cette livraison.

Ses processus reposant maintenant sur le traitement de dossiers numérisés, la Commission, dans sa recherche continue d'allégements et de réduction des délais pour rendre ses services, a mis en place la signature électronique des documents. Ainsi, de plus en plus de décisions rendues sont maintenant signées numériquement. La Commission poursuivra le déploiement de l'utilisation de cette fonction au cours de la prochaine année.

Axe d'intervention 3.3	Objectif stratégique 3.3.1	Indicateurs et cible
L'allégement des formalités	Poursuivre l'allégement des formalités imposées aux entreprises en vue d'atteindre la cible fixée par le gouvernement.	Implantation des mesures en 2010; Réduction de 20 % des coûts pour les entreprises en 2010.

Les résultats

La Stratégie gouvernementale de développement économique, intitulée *L'avantage québécois* et rendue publique en octobre 2005, prévoit un effort de réduction de 20 % du fardeau administratif imposé aux entreprises, de 2004 à 2010. Dix-huit ministères et organismes ont été ciblés pour contribuer à cette réduction, dont la Commission.

Divers moyens ont été mis en place pour atteindre cet objectif. C'est ainsi que tous les formulaires ont été révisés et allégés. De nouveaux services sont maintenant offerts sur le site Internet afin d'accélérer le traitement des demandes, notamment en ce qui a trait à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

Les efforts déployés par la Commission en matière d'allégement ont porté fruit puisque les coûts imputés aux transporteurs ont diminué de 15,8 % en valeur constante de 2004 à 2009. C'est ce qui ressort du plus récent exercice de calcul des coûts des formalités administratives imposées aux entreprises effectué selon la méthodologie proposée par le Secrétariat du comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable, qui relève du ministère du Conseil exécutif.

La Commission poursuivra ses efforts pour atteindre la cible de réduction fixée par le gouvernement.

Le transport maritime

Bien qu'ils ne soient pas comptabilisés dans le calcul des coûts imputés aux entreprises, les changements apportés, en décembre 2009, au Règlement sur le transport maritime des passagers ont entraîné des allégements pour les transporteurs maritimes. Ces modifications visent notamment à :

- exclure le transport de pilotes maritimes de l'application du règlement ;
- exempter les pourvoyeurs et les autres gestionnaires de territoires fauniques puisqu'ils sont couverts par d'autres encadrements de sécurité et d'assurance;
- remplacer l'inspection annuelle obligatoire des petits bâtiments transportant au plus douze passagers par la production d'une preuve du respect de la réglementation fédérale applicable;
- faire coïncider la durée de la couverture d'assurance avec la période d'exploitation du navire;
- repousser la date limite pour produire la preuve documentaire requise au moment de faire une demande de renouvellement de permis.

La Commission a ajusté ses façons de faire en fonction de ces changements.

LA RÉPARTITION DES DÉPENSES ET DES EFFECTIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ ET ORIENTATION STRATÉGIQUE

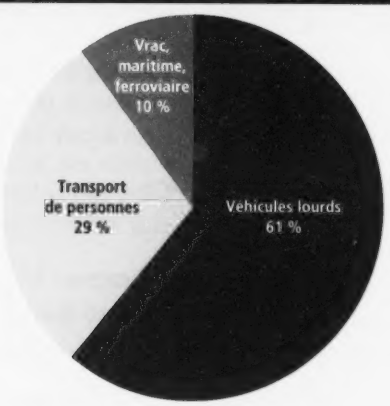
Le tableau suivant répartit les dépenses et les effectifs de la Commission par secteur d'activité, en les mettant en relation avec chaque orientation stratégique définie dans son Plan stratégique 2009-2013.

Secteur d'activité et orientation stratégique	Dépenses 2009-2010	Effectifs (en équivalent temps complet)
Transport par véhicule lourd Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 *Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur.*	8 211 573 $	72,93
Transport de personnes Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 *Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes.*	3 903 863 $	34,67
Autres secteurs de transport *Secteurs d'activité non touchés par la planification stratégique, soit le courtage en services de camionnage en vrac ainsi que les transports maritime et ferroviaire.*	1 346 159 $	11,95
Amélioration globale des services Mise en œuvre de l'orientation 3 *Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants.*	2 685 954 $*	14,65**

* Ce chiffre correspond aux dépenses d'investissement de la Commission et comprend le coût des ressources engagées par contrat.

** Ce chiffre comprend uniquement le personnel de la Commission.

Répartition des dépenses de la Commission par secteur de transport



Les résultats du plan d'action de développement durable

L'exercice 2009-2010 constitue la première année d'application du Plan d'action de développement durable rendu public en février 2009. Les tableaux suivants présentent les résultats des actions prévues à ce plan pour atteindre les objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière de même que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des 16 principes qui s'y rattachent.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique.

Cibles : 100 % de l'ensemble du personnel sensibilisé en 2011 et 50 % du personnel concerné ayant acquis une connaissance suffisante pour la prise en compte du développement durable dans ses activités courantes en 2013.

Indicateurs : Taux du personnel rejoint par les diverses activités d'information et de sensibilisation au développement durable et taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans ses activités courantes.

Résultats : Gestes réalisés cette année :

- Création d'une section « Développement durable » dans l'intranet où toute l'information relative au sujet est répertoriée;
- Diffusion du Plan d'action de développement durable de la Commission dans l'intranet;
- Diffusion de 2 chroniques publiées dans l'intranet relatives à Loi sur le développement durable :
  - 276 visites;
- Réalisation d'une séance d'information d'une durée de 45 minutes à l'intention du personnel dans chacun des bureaux de Montréal et de Québec. Les sujets abordés sont le concept de développement durable ainsi que les actions du Plan d'action de la Commission :
  - 81 % des employés ont assisté à ces séances d'information;
- Participation d'employés aux formations offertes par le Bureau de coordination de développement durable afin qu'ils puissent prendre en compte les principes de développement durable dans leurs activités courantes :
  - 4,5 jours-personnes en 2009-2010 et 3 jours-personnes en 2008-2009 pour un total de 7,5 jours-personnes;
  - 5 employés ont participé à ces formations.

Action 2

Développer et promouvoir auprès des gestionnaires et des membres la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision.

Cible : Avoir formé les gestionnaires et les membres au plus tard le 31 mars 2011.

Indicateur : Taux de gestionnaires et de membres ayant bénéficié d'une formation sur les principes de développement durable à prendre en compte lors de la prise de décision.

Résultats : Les gestes prévus pour cette action seront entrepris au cours de l'exercice 2010-2011.

Action 3

Sensibiliser les partenaires et la clientèle au concept du développement durable.

Cible : Avoir établi les moyens pour sensibiliser les partenaires, et les mettre en pratique à compter du printemps 2010.

Indicateur : Nombre de moyens mis en place pour sensibiliser la clientèle et les partenaires au développement durable.

Résultats : Le Plan d'action de développement durable de la Commission a été diffusé sur le site Internet pour informer la clientèle sur le sujet. Il a d'ailleurs été cité dans certains magazines spécialisés dans les transports.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Développer une culture de la prévention chez les transporteurs afin de continuer d'améliorer la sécurité du transport routier des personnes et des marchandises.

Action 4

Participer au développement, avec nos partenaires gouvernementaux, d'outils visant à sensibiliser les nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds à leurs obligations au regard de la sécurité routière et de la protection du réseau routier.

Cibles : Implantation des outils et début des séances d'information en 2009.

Indicateurs :

- Outils implantés;
- Nombre de propriétaires ou exploitants de véhicules lourds qui ont bénéficié des séances d'information.

Résultats : Afin de prévenir et de minimiser les risques d'accidents, diverses normes de sécurité régissent le transport par véhicule lourd. Dans une optique de protection du public, des mesures doivent être prises pour s'assurer que les transporteurs développent une culture de la prévention dans l'exercice de leurs activités et qu'ils possèdent une très bonne connaissance des diverses normes de sécurité qu'ils doivent appliquer.

Tout propriétaire ou exploitant d'un véhicule lourd doit s'inscrire au registre tenu par la Commission. Pour informer ces personnes de leurs responsabilités, un guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds a été élaboré par la Société de l'assurance automobile du Québec. La Commission a collaboré activement à la conception de ce guide qu'elle offre à tout nouvel inscrit à son registre.

Des séances d'information à l'intention des nouveaux transporteurs ont en outre été conçues par le ministère des Transports en étroite collaboration avec la Commission et la Société de l'assurance automobile du Québec. Ces séances seront tenues partout en région dès l'automne 2010. La Commission collaborera avec ses partenaires afin de s'assurer que les nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds aient la possibilité d'y assister.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Contribuer au développement d'une offre de service de transport favorisant la santé et la sécurité des personnes à mobilité réduite.

Action 5

Améliorer la connaissance afin de contribuer au développement d'une offre de service de transport par véhicule taxi répondant aux besoins des personnes à mobilité réduite.

Cible : Délivrer les permis de transport par taxi accessible à la lumière des connaissances disponibles sur les besoins de la clientèle.

Indicateurs :

- Nombre et degré de réalisation des études améliorant la connaissance des besoins des usagers;
- Nombre de permis de transport par taxi accessible délivrés pour répondre à la demande.

Résultats : La mobilité d'une personne est déterminante pour sa qualité de vie. En bénéficiant d'un transport adapté à ses besoins, la personne à mobilité réduite peut mener une vie active et être à même de participer au développement social et économique de sa communauté.

À la suite des modifications apportées à la Loi concernant les services de transport par taxi en juin 2009, la Commission s'est assurée, avant de délivrer un nouveau permis de propriétaire de taxi, que les besoins des personnes handicapées soient satisfaits. Sur les 126 permis délivrés cette année, 65 sont rattachés à un véhicule accessible aux personnes handicapées, soit 52 %. Ce taux était de 26 % l'an passé.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Fournir au personnel un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être, pour offrir des services de qualité et remplir adéquatement la mission de la Commission.

Action 6

Poursuivre l'amélioration continue d'un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être des employés.

Cibles :

- Effectuer un sondage auprès du personnel en vue de définir ses besoins en matière de santé;
- Offrir des activités, dans le cadre de la programmation santé, visant la promotion de bonnes habitudes de vie et la prévention;
- Informer et former le personnel quant à l'ergonomie des postes de travail;
- Mettre en œuvre le plan d'action sur le climat organisationnel.

Indicateurs :

- Taux d'employés rejoints par le sondage;
- Taux d'employés ayant participé aux activités santé et taux de satisfaction;
- Nombre d'activités réalisées dans le cadre de la programmation santé;
- Mesure de la satisfaction du personnel concernant le climat de travail.

Résultats : Des activités ont été proposées au personnel dans le cadre de la programmation santé. Le taux de participation à ces activités a été de 77 %.

La Commission a fait la promotion, auprès du personnel, du programme Défi Santé 5/30, qui encourage les participants à adopter de saines habitudes de vie, dont l'activité physique et une alimentation santé. Parmi le personnel, 37 employés ont relevé ce défi. Elle a également invité les employés à participer au concours Santé du cœur organisé par la Fondation des maladies du cœur. Ce concours vise à sensibiliser les personnes aux bienfaits des collations santé.

Des travaux relatifs au plan de mobilisation du personnel se sont déroulés cette année. Plus de détails sont donnés à ce sujet dans l'énoncé de l'objectif 3.1.1 dans le chapitre portant sur les résultats du plan stratégique.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de la Commission.

Action 7

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Cibles : Avoir adopté et implanté un cadre de gestion environnementale et des pratiques d'acquisitions écoresponsables au cours de l'année 2011.

Indicateurs :

- Cadre de gestion environnementale mis en place;
- Pratiques ou programmes mis en place.

Résultats : En 2009-2010, trois employés ont assisté aux formations offertes par le Bureau de coordination du développement durable en vue de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale en 2010-2011.

La Commission a participé, pour la première année, à la campagne de mobilisation pour la lutte aux changements climatiques Défi Climat. Elle encourage ainsi ses employés à adopter de bonnes habitudes de vie et de déplacement pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre. Les employés ont notamment été sensibilisés à

cette activité lors des séances d'information réalisées aux bureaux de Québec et de Montréal portant sur le concept de développement durable ainsi que sur le Plan d'action de la Commission (voir action 1).

Le programme L'abonne BUS du Réseau de transport de la Capitale est offert au personnel du bureau de Québec. Ce programme permet aux employés de bénéficier d'une réduction annuelle de 10 % sur le tarif du laissez-passer. Il est offert systématiquement à tous les nouveaux employés. Pour l'année 2009-2010, 22 % des employés du bureau de Québec s'en sont prévalus.

Depuis l'automne 2008, les employés ont accès à leur dossier électronique sur le site « Mon espace ». Plus de 50 % des employés ont adhéré au bulletin de paie électronique qui y est offert, ce qui réduit d'autant la consommation de papier nécessaire à la production de ce document.

D'autres actions contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable ont été réalisées cette année :

- recyclage des piles aux deux bureaux;
- remplacement des fontaines d'eau par un branchement au réseau d'aqueduc de la Ville de Québec. Ce changement avait déjà été réalisé au bureau de Montréal.

Action 8

Compléter l'automatisation des processus d'affaires de la Commission afin d'améliorer le service à la clientèle et de traiter diverses demandes en diminuant l'utilisation de papier.

Cibles :

- Avoir amorcé, en 2009, la numérisation de toute demande acheminée à la Commission;
- Avoir amorcé, en 2009, la numérisation du dossier de tout titulaire de permis qui fait une demande;
- Avoir complété l'automatisation des processus d'affaires en 2013.

Indicateurs :

- Degré d'implantation du projet;
- Taux de demandes numérisées;
- Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés;
- Réduction d'espaces physiques nécessaires pour la conservation des documents papier.

Résultats : La Commission a entrepris la refonte complète de ses systèmes informatiques. Ce projet, appelé « Système intégré de mission », vise l'automatisation et l'intégration de l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels. Une étape majeure de ce projet est la numérisation des documents implantée en janvier 2009. Depuis cette date, toutes les demandes reçues sont numérisées, ainsi que le dossier du demandeur. Cette nouvelle façon de faire a permis de réduire de 3 % la consommation de papier cette année par rapport à l'an passé.

- Taux de demandes numérisées : 100 %
- Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés :
  - 31 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus
  - 11 % des dossiers de titulaires de permis de taxi

Toujours dans le but de réduire la consommation de papier, la signature électronique des documents officiels est maintenant implantée. Ainsi, toutes les décisions signées par des personnes désignées le sont électroniquement, ce qui constitue environ le tiers des décisions de la Commission. L'utilisation de la signature électronique sera étendue l'an prochain à d'autres types de décisions.

Action 9

Accroître l'utilisation des services électroniques offerts par la Commission.

Cibles :

- Avoir établi les moyens de promotion et les mettre en pratique à compter de 2009;
- Avoir effectué au moins un sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2010.

Indicateurs :

- Nombre et nature des moyens de promotion;
- Nombre de visites du site Internet;
- Nombre de transactions effectuées sur le site Internet;
- Taux de clients qui effectuent leurs transactions sur Internet, par type de transaction;
- Taux de satisfaction de la clientèle.

Résultats : La Commission a collaboré avec le ministère des Transports afin de prévoir des mesures incitatives visant à augmenter l'utilisation des transactions d'inscription et de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds sur le site Internet. Ces mesures devraient être mises en place en 2010. La Commission a par ailleurs participé à diverses rencontres avec des transporteurs lors desquelles elle a fait la promotion des services disponibles sur son site Internet.

L'achalandage du site Internet	2009-2010
Consultations des dossiers transporteurs*	428 878
Consultations des avis publics*	54 864
Consultations des listes des décisions*	84 089
Consultations des cotes de sécurité*	7 926
Demandes reçues par courrier électronique	3 211

* Les chiffres présentés dans ce tableau représentent le nombre de pages visitées pour chaque sujet.

Les transactions effectuées sur le site Internet	2009-2010	Taux des personnes visées
Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	480	10 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	14 111	30 %
Renouvellements à la Liste des intermédiaires en services de transport	251	17 %

Un sondage a été mené à l'hiver 2010 auprès des utilisateurs du site Internet pour déterminer leur niveau de satisfaction à l'égard des services qui y sont offerts. Les résultats montrent un taux de satisfaction très élevé puisque 96 % de ceux-ci se sont dits assez ou très satisfaits des renseignements fournis sur le site, alors que 98 % ont exprimé leur satisfaction à l'égard des transactions qu'ils y ont effectuées, pour un taux de satisfaction global de 97 %.

L'application des politiques gouvernementales

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

La Commission prend divers moyens pour atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles. Ainsi, les gestionnaires considèrent ces cibles à chaque dotation de poste. De plus, un suivi des cibles à atteindre est effectué à l'aide du tableau de bord de la main-d'œuvre.

L'accès à l'égalité pour les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

L'embauche des membres des groupes cibles

Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2009-2010

Statuts d'emploi	Embauche totale 2009-2010	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	2	-	-	-	-	-	-
Occasionnels	16	3	-	-	-	3	19 %
Étudiants	13	3	-	-	-	3	23 %
Stagiaires	0	-	-	-	-	-	-

On constate, dans le tableau ci-dessus, que le taux d'embauche de membres des groupes cibles pour les emplois occasionnels et étudiants se rapproche de l'objectif gouvernemental de 25 % du total de l'embauche. Par ailleurs, les deux postes réguliers n'ont pas été pourvus par des membres des groupes cibles.

Évolution du taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2007-2008	25 %	16,7 %	50 %	Aucun recrutement
2008-2009	35,3 %	20 %	16,7 %	Aucun recrutement
2009-2010	Aucun recrutement	19 %	23 %	Aucun recrutement

La représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Le tableau ci-dessous montre qu'au 31 mars 2009 et au 31 mars 2010, le taux de représentativité des membres des communautés culturelles dépasse l'objectif gouvernemental, qui se situe à 9 % du total de l'effectif régulier. En ce qui concerne les personnes handicapées, les résultats se rapprochent de la cible gouvernementale, qui se situe à 2 % de l'effectif régulier.

Évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au 31 mars de chaque année

GROUPES CIBLES	2008		2009		2010	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	11	8,1 %	17	12,1 %	14	11,5 %
Autochtones	-	0 %	-	0 %	-	0 %
Anglophones	1	0,7 %	1	0,7 %	-	0 %
Personnes handicapées	2	1,5 %	2	1,4 %	2	1,6 %

L'accès à l'égalité pour les femmes

Taux d'embauche des femmes en 2009-2010 par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	1	13	9	-	23
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2009-2010	50 %	81,3 %	69,2 %	-	74,2 %

Le taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2010

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agents de la paix et ouvriers	Total
Nombre total d'employés réguliers	11	8	29	35	39	-	122
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	2	3	13	22	37	-	77
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	18,2 %	37,5 %	44,8 %	63,9 %	94,9 %	-	63,1 %

LE PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Commission a réalisé les activités prévues à son plan 2009-2010, dont la sensibilisation de tout son nouveau personnel susceptible d'être en contact avec des clientèles ayant des incapacités. Elle a de plus mis sur pied un groupe de travail interne qui a pour mandat d'évaluer l'atteinte des résultats du plan d'action, de produire le bilan à la fin de chaque année financière, de déterminer les priorités d'action pour l'année suivante ainsi que les mesures retenues pour chacune des priorités ciblées. Elle a mené à bien les travaux en vue de la publication de son Plan annuel à l'égard des personnes handicapées le 1er avril 2010.

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Commission a révisé sa politique linguistique en décembre 2009. Cette nouvelle version vise à actualiser divers éléments en ce qui a trait notamment à la terminologie utilisée, aux changements apportés au rôle des diverses unités administratives ainsi qu'au processus de publication des avis. Une précision y a aussi été ajoutée selon laquelle la Commission fait rapport annuellement à l'Office québécois de la langue française au sujet de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. La politique linguistique est diffusée aux employés via le site intranet.

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Commission a exécuté ses travaux en vue de l'application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Outre ses décisions, la description des services qu'elle offre de même que les formulaires qui s'y rattachent et les différents registres qu'elle administre déjà diffusés sur son site Internet, la Commission a rendu publics plusieurs autres renseignements accessibles en vertu de la loi. Désormais, elle y diffuse son organigramme de même que l'identité de son personnel de direction, le nom du responsable de l'accès à l'information, le plan de classification de ses documents, les renseignements relatifs aux contrats qu'elle a conclus, etc.

La Commission a également actualisé son entente d'échange de renseignements avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail, laquelle vise à enregistrer les transporteurs et les intermédiaires en transport qui agissent à titre d'employeur.

Par ailleurs, la Commission s'assure de la protection des renseignements personnels qu'elle détient en donnant à ses nouveaux employés une formation sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et en offrant à l'ensemble de son personnel divers outils de référence sur son site intranet, en l'occurrence un guide des renseignements recueillis par la Commission et de courts textes d'information juridique.

En 2009-2010, neuf demandes d'accès ont été reçues à la Commission. Trois ont été acceptées, deux l'ont été en partie et quatre ont été refusées. Les demandes refusées l'ont été en raison du caractère confidentiel des renseignements demandés. Elles visaient des renseignements financiers, une recommandation faite depuis moins de dix ans par un membre de son personnel dans l'exercice de ses fonctions ou des renseignements faisant l'objet d'une ordonnance de confidentialité prononcée par la Commission.

LA VÉRIFICATION INTERNE

Le comité de vérification interne s'est réuni à deux reprises au cours de la dernière année. Ce comité a recommandé une vérification de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

La déclaration de fiabilité des données

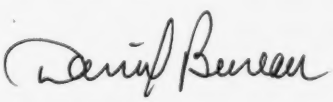
Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission des transports du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présentent les objectifs, les cibles, les indicateurs et les résultats;
- présentent des données pour lesquelles un examen effectué par une firme externe n'a rien révélé qui peut porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me permet de croire que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau
Québec, juin 2010

ANNEXE I

Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises »
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- Règlement sur le contrat de transport forestier
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- Décret concernant le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant
- Règlement sur le transport maritime de passagers
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec

Loi concernant les services de transport par taxi

- Règlement sur les services de transport par taxi
- Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Décret concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les sociétés de transport en commun

ANNEXE II

Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.

2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.

4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.

5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.

6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.

7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.

9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.

11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.

12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute de son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :

    1) de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties;

    2) de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier;

    3) de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties;

    4) d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.

15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

    Le président s'assure de la confidentialité des informations fournies par les membres en application du présent code.

Règles sur les décisions

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.

17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entre en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet : **www.ctq.gouv.qc.ca**

Dépôt légal – 2010
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1923-547X (PDF)
ISSN 1707-679X (Imprimé)

© Gouvernement du Québec

QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec)
G1R 5V5

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est, 10e étage
Montréal (Québec)
H2M 2V1

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

www.ctq.gouv.qc.ca

FSC Sources Mixtes
Groupe dermodaits issu de forêts bien gérees et d'autres sources contrôlées
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-2319
© 1996 Forest Stewardship Council

25 %

Commission
des transports
Québec